

0A1  
TA87  
-M51

Summer 1999

Government  
Publications

# MOVING AHEAD



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Inside

Canada Celebrates The  
International Year of  
Older Persons (IYOP) 4

Advice From the  
Passenger's Seat . . . . 5

Before You Pack . . . . 6

Travelling With  
Oxygen . . . . . 7

Travelling With  
Confidence . . . . . 7

Policy + Technology +  
Seniors = Mobility . . . 9

Self-Identifying Makes  
a Difference . . . . . 11

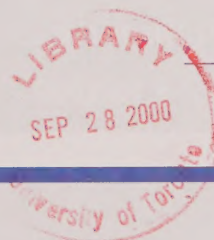
## TRANSPORTATION FOR ALL AGES

by Marian Robson, Chairman of the  
Canadian Transportation Agency

As Canada's population ages, the number of travellers with disabilities is increasing. This fact has significant implications for the lifestyles and social interactions of older Canadians.

The Division of Aging and Seniors, and the National Advisory Council on Aging, discussed this in a special edition of their *Expression* newsletter (Volume 11, Number 1).

"Many seniors with disabilities have problems using public transportation. The four most common problems include difficulty getting on and off, standing in the vehicle while it is moving, getting to the stop, and waiting at the stop. To make matters worse, many non-housebound seniors with disabilities in Canada have no available public transportation. And seniors with disabilities who live in the community need greater availability of specialized van services.



Continued on page 2



Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada

Canada





*Continued from page 1*

In addition, many seniors with disabilities living in households in the community cannot take long trips. Of those who can, some still have some problems using buses, trains or aeroplanes, including boarding and disembarking, moving around the terminal, hearing announcements, and seating on board. Clearly, much remains to be done in making transportation of all kinds more accessible. Seniors who use mobility aids such as wheelchairs encounter a variety of barriers as well when they travel in their communities."

It is against this backdrop of diminished opportunity, that I believe we should turn our attention to the customer service needs of seniors

who are travelling. We need to ensure that transportation services support the quality of life that we all expect to be able to enjoy as the years pass.

This is becoming more urgent. Over the next few generations, the average lifespan worldwide will increase by almost 20 years. At the same time, the proportion of older persons (defined by the United Nations as someone at least 60 years of age) will increase from one in 14 to one in four.

In recognition of this, the United Nations General Assembly has declared 1999 the International Year of Older Persons (IYOP), so as to foster international awareness of the important role of seniors in society and the need for intergenerational respect and support.

## HOW TO CONTACT US

To submit your ideas and comments, or to get more information or other Agency publications, you can contact us at: Accessible Transportation Directorate, Canadian Transportation Agency, Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Voice:** (819) 997-6828

1-800-883-1813

**TTY:** (819) 953-9705

1-800-669-5575

**Fax:** (819) 953-6019

**Internet:** [www.cta-otc.gc.ca](http://www.cta-otc.gc.ca)



In Canada, we especially need to embrace the IYOP. Our senior population is among the fastest growing in the world. Today, our senior population makes up 12 percent of our total population, but it will account for close to 23 percent of our total population by the year 2041. This demographic shift will affect families and communities and will alter the economic, social and cultural fabric of our country. The IYOP is an opportunity for Canadians to think about these coming changes and about how we can respond to them as a society.

I embrace the IYOP aim of building a better Canada for citizens of all ages and all needs. When the travel industry recognizes the market potential of persons with diverse service needs, and when it delivers products to seniors who are travelling, it enhances its own financial health. The Alberta Hotel Association, for example, reported that seniors have a higher disposable income than any other segment of the population.

This edition of the *Moving Ahead* newsletter, focussing on older Canadians and their travel needs, is



*Marian Robson*

just one of the IYOP initiatives at the Canadian Transportation Agency. We have also begun a review of all our accessibility programs to ensure they are senior-friendly.

For example, the codes of practice and regulations implemented by the Agency, in cooperation with the transportation industry and consumers, were motivated by the need to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

Most seniors have lived their lives without the functional challenges commonly associated with disabilities. Thus, they may not view themselves as persons with disabilities. The aging process often results in functional limitations that are defined as disabilities. However, it is not necessary to view oneself as a person with a disability to take advantage of these service provisions. I encourage all of you to ask about the services offered by air carriers, passenger rail and ferry services, which have been implemented to reduce the accessibility barriers to travel for Canadians of all ages in a "Canada for all ages." ♦





## CANADA CELEBRATES THE INTERNATIONAL YEAR OF OLDER PERSONS (IYOP)



*Canada, a society for all ages*

Canada's participation in the International Year of Older Persons is designed to benefit Canada as a whole by helping to dispel myths about aging, by helping to reduce the fear of aging and by promoting a more realistic image of aging between generations. The IYOP also provides an opportunity for Canadians to recognize and benefit from seniors' talents, energies, life experiences and contributions to society. By fostering greater knowledge of seniors and greater understanding and appreciation of their role in society, the IYOP builds a better Canada for citizens of all ages.



The Canadian theme for the IYOP is "Canada, a society for all ages." The theme was developed by representatives of the federal, provincial and territorial governments in consultation with seniors and seniors' organizations. The theme highlights the importance of intergenerational dialogue and cooperation on seniors' issues, the need to involve seniors in decision-making, and the recognition that seniors play an important and beneficial role in Canadian society.

The specific objectives are as follows:

- enhance intergenerational understanding, harmony and mutual support;
- increase recognition of seniors' contributions to their families, their communities and their country;



- help Canadians understand how individual and societal choices and decisions made today will affect individuals and our society in the future;
- encourage all sectors of society to be responsive to a diverse and aging population in a rapidly changing world; and
- create the potential for senior-friendly products, technology and services.

If you would like more information on Canada's involvement in the IYOP, please contact:

Division of Aging and Seniors  
Health Canada

Jeanne-Mance Building, 8th Floor

Address Locator: 1908A1

Ottawa ON K1A 1B4

Tel: 1-800-355-4955

Fax: (613) 957-1176

Web Site:

<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines>

E-mail: [seniors@hc-sc.gc.ca](mailto:seniors@hc-sc.gc.ca) ♦

## **ADVICE FROM THE PASSENGER'S SEAT**

**The first thing** we all have to do is learn what services are available when we travel. I remember when I could hardly walk, due to severe arthritis and a stout stature. I was also proud and wanted to remain independent. Then came the day I had to fly through Toronto from the west coast to a function in Atlanta. I almost cancelled, but after listening to the advice of a well-travelled friend, I decided to take a chance. She and the travel agent arranged my trip so that I felt like a king. I was

treated as carefully as a dozen eggs. I made the connecting flights easily with the available professional help and I was helped through customs. The rental car was parked close to the terminal and I could walk to it in a minute. Do investigate the options available and make your travels easier and enjoyable. Don't be too proud to get help. ♦

*Russ Hammond*

*One Voice Seniors Network*





## BEFORE YOU PACK

Many of Canada's airports offer useful information. The following material, for example, was taken from the Ottawa International Airport web site at <http://www.ottawa-airport.com>. Other Canadian airport web sites can be found through the "Member Airports" link at the Canadian Airports Council web site at <http://www.cacairports.ca/>. As well, most Canadian airports have telephone services to provide information and assistance to the travelling public.

Matches and lighters are forbidden in baggage because they may ignite by friction. You may be surprised to learn that some seemingly harmless goods can be

dangerous on an aircraft. Help keep air travel safe by observing some basics. An aircraft is not an automobile. In flight, variations in temperature and air pressure can cause some items to leak or ignite.

Household items and industrial products like bleaches, drain cleaners, many aerosols, mercury and solvents contain dangerous chemicals which can cause toxic fumes and corrosion.

NOTE: This is not a complete list of hazardous materials. Carrying dangerous goods aboard an aircraft is an offence and may be subject to penalty. Consult your airline for further details. ♦

The Canadian Transportation Agency has an important social mandate: to ensure that Canadians have access to federally regulated modes of transportation (meaning air, most rail, extraprovincial ferry and bus) without undue obstacles to their mobility.



## TRAVELLING WITH OXYGEN

*by Chris Stark*

**Persons who need oxygen** during a plane trip should ask for this service when they make the reservation. Airlines consider this a medical service for persons with a breathing disability, but it still requires communication between a passenger's physician and the company's medical staff. With a few exceptions, you will have to buy the oxygen from the airline.

The service will only be provided within the aircraft, and you will have to make arrangements at your expense for the service at all transportation terminals, before departure, during plane transfers and at your destination. Airline staff and your regular oxygen supplier can provide additional information about these arrangements. ♦

---

## TRAVELLING WITH CONFIDENCE

*by Chris Stark*

**Transportation service** providers know that every passenger who has a bad experience is likely to tell more than ten other potential customers. They also know that it will take more than 30 good experiences to forget one travel disappointment. That is why services are in place to help you have a pleasant trip. Use these services and you will be on your way to joining the satisfied-customer travel club.

For example, airlines know that helping passengers move from the

check-in counter to the departure gate, or helping them between connecting flights, is just plain good customer service. Helping people stow mobility aids, such as canes and walkers, is common practice today within the transportation network under the jurisdiction of the Government of Canada, a jurisdiction that includes all air and most rail services. If asked to do so, staff will also help open packages on a meal tray. To ensure that important messages are received, staff will also give written notes to supplement verbal





announcements, as well as large-print itineraries.

In other words, you can reduce travel problems by focussing on the help that makes the journey more enjoyable, rather than by worrying about the accessibility of the service. If you ask for an electric passenger vehicle, for example, the trip across long distances can be quite pleasant. Likewise, the wheelchairs available in the terminal and on-board can shrink those distances into manageable rides.

Transportation service providers try to meet the needs of travellers of all ages, including travellers with disabilities, but it is important that you communicate your specific needs. Carriers should ask questions to ensure you are satisfied, but you should also make your wishes known. More and more mature travellers have the confidence to ask for accessibility services. Here is a checklist of some of the things to consider:

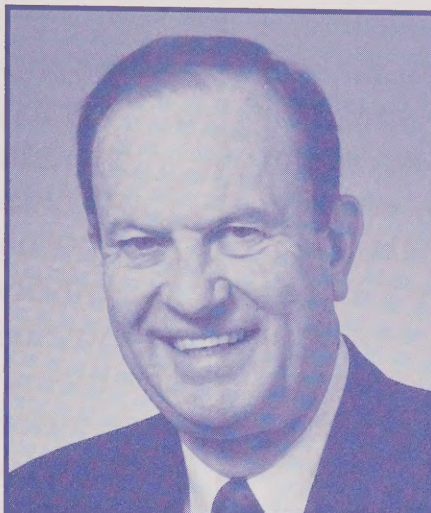
- space for manually operated folding wheelchairs and other aids in the aircraft cabin,
- on-board wheelchairs,
- washrooms that accommodate a wheelchair,
- method of aircraft boarding,
- space for service animals,
- route travelled,
- number of stops or equipment transfers and changes,
- record of keeping to the schedule,
- volume of passengers,
- scheduled times, and
- experiences of other travellers who have used a particular company or service.

As a member of the travelling public, you can use any service offered. However, one service may meet your needs better than another will. You can contact transportation providers and ask about the company's services for passengers with disabilities. Some companies have brochures, which can be sent to you for reference. Company websites are also a good source of information. ♦



## POLICY + TECHNOLOGY + SENIORS = MOBILITY

*This article is based on extracts from a keynote address delivered by Keith Penner, Member, Canadian Transportation Agency at the 8th International Conference on Transport and Mobility for Elderly and Disabled People (Transed 98), in September 1998, in Perth, Australia.*



*Mr. Keith Penner,  
Member, Canadian  
Transportation Agency*

**Using improved** technology to assist travellers with disabilities and seniors? Yes, by all means. But as we wait for it and even after we get it, the human side of the equation remains essential.

Time and time again, consumers across Canada tell us of the importance of personal contact and the exchange of information when travelling. This means a high level of personal assistance for the travellers with disabilities and mature travellers who desire it.

It also means that seniors and travellers with disabilities who wish to travel with minimal assistance can

do so, because they have been provided with the knowledge and technology to make self-reliance possible within the scope of a helpful and sensitive service environment.

While we work and wait for new developments to assist travellers with disabilities and seniors, we should remain alert to the many low-cost or no-cost solutions that may be readily at hand.

Albert Einstein once noted that the best solution may be the simplest, but it should never be less than that.

For example, in the Agency's communication barriers study, participants suggested many ways to improve access. As a result of these responses, the Agency, in its *Communication Barriers Report*, made a number of low-cost and no-cost recommendations:

- points of contact between terminal employees and the public should be equipped with





dedicated pen and paper to ensure that travellers who are deaf or hard of hearing can communicate easily,

- public address announcements should be improved by having announcers speak clearly and slowly and by repeating the message, and
- any announcement about airport services should also describe the service location.

I have been talking about policy and technology as it applies to the mobility of seniors and persons with disabilities. The question is, can this marriage between policy and technology be made to work? The

The Canadian Transportation Agency has developed Personnel training regulations. These regulations set a minimum level of training to ensure that employees and contractors who provide transportation services have the knowledge, skills and awareness to help passengers with unique needs effectively and sensitively.

answer is, yes, of course it can be made to work, provided that we don't forget essential human values.

This marriage will work if we have the will to adapt current technology where necessary and where possible. This marriage will work if new technologies in transportation keep accessibility in mind. It must become an essential ingredient, not a mere afterthought. This marriage will work if we seek out the obvious in all our endeavours to better serve and meet the needs of travellers with disabilities. This marriage will work if the travel business learns the art of empathy and lets sensitivity prevail when all else fails. ♦

The Agency has published *Taking Charge of the Air Travel Experience — A Guide for Persons with Disabilities*. The guide offers useful information on planning a trip and describes services provided by air carriers for travellers with unique needs. Ask for your free guide from the Canadian Transportation Agency.



## SELF-IDENTIFYING MAKES A DIFFERENCE

*The Canadian Hard of Hearing Association received a question about travelling by air. Here is the question and the response by President Colin Cantlie, for the information of other travellers who are hard of hearing.*

**Q.** This will be my first trip since losing my hearing and I am concerned about any advance arrangements I should make or precautions I should take. I am leaving soon, so could you help me? I am going quite a distance with many connecting flights, so I want to be prepared.

**A.** I will try to be very clear on what to do and not do when moving through the transportation system.

The traveller is responsible for ensuring that he or she receives the best service. Never assume that the travel service provider knows your needs. That only happens when you self-identify.

Tell the service provider how they can best help you. After all, they may not know what you need, so help them to understand. If you are asked

how the travel service provider can help, assist them by briefly stating how they can be of service. But if you require assistance, ask for it. Don't be embarrassed. You are paying for the trip. You are the consumer. Most people have little trouble identifying special meal or seat requests. The same applies here as well.

If you use assistive listening devices in your normal daily routine, for example, you may be able to use them on the aircraft. Check with the carrier when you make the initial contact and again each step of the way. Sometimes, people forget to record requests. Never assume that because you mentioned it once that your request will be handled. If you check a second time and find out that your information is on file, most times it is not necessary to check again. I check on my different needs every step of a trip. I never assume.

Along the same lines, make sure to tell the travel agent or airline reservation staff to note the information on your file or Personal Name Record (PNR). When checking in for your trip, be sure to mention that





you are hard of hearing and ask the agent to confirm the information is on your file or PNR. If it is not, ask them to put it on your file at that time.

When boarding the transportation vehicle, do not assume the cabin staff know your needs. Tell them you are hard of hearing and where you will be sitting. Volunteer information. It is easier when you are in control of a situation, not the other way around.

For example, ask the flight attendant to tap you on the shoulder to gain your attention, if necessary. Remember, people should give permission to touch. If you cannot hear what is being said, ask the attendant or agent to say it again, to you.

If the trip involves an overnight stay at a hotel, request a room that is hearing accessible. Do this on first contact, when reserving, to give the staff time to prepare for your stay, particularly where your overnight safety is concerned.

While at your destination, don't forget to contact the airline and

reconfirm all your arrangements before the return trip.

To sum up, remember one four-letter word: **TALK**.

**T**ake the time

**A**sk, don't assume

**L**isten and listen attentively

**K**now your needs, your limitations and your responsibilities

TALK works for both parties. It is the essence of strong, solid communication. Never be embarrassed about your abilities. Hearing loss is a disability but turn it around. It is the ability to hear better using multiple skills. A hard of hearing person works hard to listen and must be very attentive, which gives him or her an advantage relative to people who talk but don't listen.

If you have a complaint about the service, contact the provider or providers responsible. If you are still not satisfied, you can write to the Canadian Transportation Agency. ♦





aériennes qu'ils doivent inscrire les renseignements à votre sujet dans votre dossier personnel. Lorsque vous vous présentez au comptoir d'enregistrement, avisez les préposés que vous êtes une personne malentendante et demandez à l'agent de confirmer que l'information est consignée dans votre dossier personnel. Si elle ne l'est pas, faites-la inscrire à ce moment-là.

Lors de l'embarquement, ne supposez pas que le personnel est au courant de vos besoins. Faites savoir que vous êtes malentendant et indiquez le fauteuil où vous serez assis. Tout est plus facile lorsqu'on est maître de la situation.

Demandez par exemple à l'agent de bord de vous toucher l'épaule pour attirer votre attention. Souvenez-vous qu'une personne doit avoir obtenu la permission pour toucher un passager. Si vous n'entendez pas ce qui est dit, demandez à l'agent de vous le répéter directement.

Si votre voyage comporte un séjour d'une nuit à l'hôtel, demandez une chambre adaptée pour les personnes malentendantes. Faites-le dès que vous réserverez votre chambre afin d'accorder au personnel suffisamment de temps pour préparer votre séjour, surtout en ce qui concerne votre sécurité pendant la nuit.

Lorsque vous êtes à destination, n'oubliez pas de communiquer avec la ligne aérienne afin de confirmer de nouveau tous vos arrangements pour le voyage de retour.

En résumé, souvenez-vous de ce mot de cinq lettres : **DITES**

**D**emandez, ne tenez rien pour acquis. Indiquez vos besoins, vos limites et vos responsabilités.

**T**emps : prenez-le.

**E**coutez attentivement.

**S**ignalez tout obstacle.

Ceci s'applique tant au fournisseur de services qu'au passager. Il s'agit en fait de la base d'une communication efficace. Ne négligez pas l'importance de vos capacités. Plutôt que de considérer la surdité comme une déficience, voyez-la comme la capacité de mieux entendre, mais autrement. Une personne malentendante doit faire beaucoup d'efforts pour écouter et doit par conséquent être très attentive. Elle est ainsi avantagée par rapport aux gens qui peuvent parler mais qui ne savent écouter.

Si vous êtes insatisfaits d'un service, communiquez avec votre fournisseur. Si vous n'obtenez pas satisfaction par la suite, communiquez avec l'Office des transports du Canada. ♦



# L'AUTO-IDENTIFICATION FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

*L'Association des malentendants canadiens a été saisie d'une question relative aux voyages aériens. Voici donc la question ainsi que la réponse du président, M. Colin Cantlie, à titre d'information pour les autres voyageurs malentendants.*

**Q.** Il s'agit de mon premier voyage depuis que j'ai perdu le sens de l'ouïe, et je me demande si je dois prendre des arrangements préalables ou des précautions avant de partir. Pouvez-vous m'aider? Le trajet sera long et comprendra plusieurs vols de correspondance. Je veux donc être prêt pour ce voyage.

**R.** Voyons ici ce qu'il faut faire ou ce qu'il faut éviter de faire lorsqu'on voyage.

C'est au voyageur de veiller à ce qu'il obtienne les meilleurs services. Il ne faut jamais tenir pour acquis que le fournisseur du service de transport connaît vos besoins, à moins que vous lui ayez indiqué ce qui est nécessaire à vos déplacements.

Indiquez à votre fournisseur de services ce qui convient le mieux pour répondre à vos besoins. Il ne le sait sans doute pas, alors avisez-le. Si on

vous demande comment on peut vous aider, décrivez brièvement vos besoins. Si vous avez besoin d'aide, dites-le. N'hésitez pas. Après tout, vous êtes le client qui payez pour le voyage. La plupart des passagers font part de leurs besoins lorsqu'il s'agit de repas ou de sièges. Agissez ainsi pour mieux voyager.

Par exemple, si vous utilisez normalement un dispositif technique pour malentendant, il se peut que vous puissiez vous en servir à bord d'un avion. Vérifiez auprès du transporteur dès le début, et à chaque étape du voyage par la suite. Les gens oublient parfois de consigner les demandes par écrit. Alors, ne présumez jamais qu'on donnera suite à votre demande. Si après une première vérification vous vous rendez compte que votre dossier contient toute l'information concernant vos besoins, il ne vous sera pas nécessaire de le vérifier de nouveau. Personnellement, je ne tiens rien pour acquis, alors je vérifie tout à chaque étape d'un voyage afin de m'assurer qu'on répondra à mes besoins.

De même, assurez-vous de mentionner à l'agent de voyages ou aux agents de réservation des lignes





- Les points de contact entre les employés des gares et le public devraient être équipés de papier et de crayons afin d'assurer que les voyageurs sourds ou ayant une déficience auditive puissent communiquer facilement.
- On peut améliorer les annonces publiques en les diffusant clairement et lentement, et en répétant le message.

- Toute annonce relative aux services aéroportuaires devrait également indiquer où se trouvent les services.

J'ai parlé de politiques et de technologie dans la mesure où elles ont trait à la mobilité des aînés et des personnes ayant une déficience. On peut cependant se demander si les

L'Office des transports du Canada a élaboré un règlement sur la formation du personnel qui prescrit la formation minimale des employés et des entrepreneurs offrant des services de transport afin qu'ils aient les connaissances et les capacités pour prêter assistance de façon efficace et avec sensibilité aux passagers qui ont des besoins particuliers.

politiques et la technologie font bon ménage, et répondre dans l'affirmative, pourvu qu'on ne délaisse pas les valeurs humaines essentielles.

L'union fonctionnera si l'on est disposé à adapter la technologie, au besoin et dans la mesure du possible. Elle fonctionnera si l'on tient compte de l'accessibilité lors de la conception de nouvelles technologies dans le domaine des transports. Il s'agit là d'un élément essentiel et non pas seulement d'une réflexion après coup. L'union fonctionnera si nous tentons d'en venir aux faits dans toutes activités visant à mieux servir les voyageurs ayant une déficience et à répondre à leurs besoins. L'union fonctionnera si l'industrie du tourisme fait preuve d'empathie et de sensibilité lorsque toute autre initiative échoue. ♦

L'Office a publié *Être maître de la situation — Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Ce guide présente de l'information utile sur la planification de voyages et décrit les services que fournissent les transporteurs aériens aux passagers qui ont des besoins particuliers. Pour en obtenir un exemplaire gratuit, communiquez avec l'Office des transports du Canada.



# POLITIQUES + TECHNOLOGIE + AÎNÉS = MOBILITÉ

minimum d'assistance peu-vent le faire, car ils disposent des connaissances et de la technologie leur permettant d'être autonomes dans le contexte d'un environnement de services accessibles et adaptés.

Quand on travaille à l'élabo-ration de nouvelles façons d'aider les voyageurs ayant une déficience et les aînés, on doit toujours avoir à l'esprit les nombreuses solu-tions économiques, voire gratuites, auxquelles on peut facilement recourir.

Albert Einstein a déjà déclaré que la meilleure solution est souvent la plus simple, mais non la moindre.

Par exemple, lors de l'enquête que l'Office a menée sur les entraves à la communication, les participants ont proposé plusieurs façons d'améliorer l'accessibilité. Par suite des commentaires reçus, l'Office, dans son rapport sur les entraves à la communication, a formulé plusieurs recommandations peu coûteuses ou n'exigeant aucune dépense.

Combien de fois les consommateurs partout au Canada ont indiqué que le contact personnel et l'échange d'information revêtent beaucoup d'importance lorsqu'ils voyagent. Ceci suppose la prestation attentive d'aide personnelle aux voyageurs ayant une déficience et aux voyageurs aînés qui en font la demande.

Cela signifie également que les personnes ayant une déficience et les aînés qui désirent voyager avec un

Le présent article tire sa source d'extraits d'un discours prononcé par M. Keith Penner, membre de l'Office des transports du Canada, lors de la 8e Conférence internationale sur le transport et la mobilité des personnes âgées ou ayant une déficience (Transed 98), tenue en septembre 1998, à Perth, en Australie.

**Peut-on avoir recours à la technologie avancée afin d'aider les voyageurs ayant une déficience et les aînés?** Oui, bien sûr. Entre-temps, et même lorsqu'elle sera en place, l'élément humain de l'équation demeure essentiel.

et même lorsqu'elle sera en place,

Combien de fois les consommateurs

partout au Canada ont indiqué que le contact personnel et l'échange d'information revêtent beaucoup d'importance lorsqu'ils voyagent. Ceci suppose la prestation attentive d'aide personnelle aux voyageurs ayant une déficience et aux voyageurs aînés qui en font la demande.

Cela signifie également que les personnes ayant une déficience et les aînés qui désirent voyager avec un

M. Keith Penner  
membre de l'Office  
des transports du  
Canada







aideront également à déballer les contenants sur les plateaux-repas. Afin de s'assurer que les messages importants sont bien compris, le personnel fournira des notes écrites, en plus des annonces verbales, ainsi que des itinéraires en gros caractères.

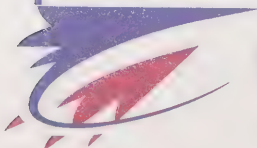
En d'autres termes, vous pouvez éviter les problèmes en comptant sur l'aide des préposés, ce qui vous permettra d'effectuer un voyage dans les meilleures conditions, au lieu de vous préoccuper de l'accessibilité du service. Si vous demandez un véhicule électrique, par exemple, le trajet sur de longues distances peut être agréable. De la même façon, les fauteuils roulants disponibles dans les gares et à bord des avions peuvent permettre de réduire les distances et de simplifier les déplacements.

Les fournisseurs de services de transport tentent de répondre aux besoins des voyageurs de tous âges, y compris de ceux ayant une déficience. Il importe toutefois de leur faire part de vos besoins précis. Les transporteurs devraient poser des questions afin de s'assurer que vous êtes satisfaits, mais vous devez, pour votre part, exprimer vos désirs. De plus en plus, les voyageurs qui se déplacent fréquemment osent demander des services accessibles. Voici une liste de points à considérer :

- espace dans la cabine de l'avion pour les fauteuils roulants manuels et repliables, ainsi que pour d'autres aides;
- fauteuils roulants de bord;
- toilettes pouvant accueillir un fauteuil roulant;
- méthode d'embarquement;
- espace pour les animaux aidants;
- trajet;
- nombre de correspondances en prévision de la manutention de l'aide au déplacement;
- réputation du transporteur en ce qui a trait au respect des horaires;
- nombre de passagers;
- horaires;
- expériences d'autres passagers qui ont voyagé avec une compagnie ou qui ont eu recours à un service particulier.

En tant que voyageur, vous avez droit à tous les services. Toutefois, un service en particulier pourrait mieux répondre qu'un autre à vos besoins. Vous pouvez communiquer avec les fournisseurs et obtenir des renseignements sur les services offerts aux personnes ayant une déficience. Certaines entreprises disposent de brochures qu'elles peuvent vous transmettre à titre de référence. Les sites Web de ces entreprises constituent également une excellente source d'information. ♦





## BESOIN D'OXYGÈNE EN VOYAGE?

par Chris Stark

**Les personnes qui** requièrent de l'oxygène pendant un vol doivent en faire la demande lors des réservations. Les lignes aériennes considèrent qu'il s'agit d'un service médical offert aux personnes qui ont des troubles respiratoires. Il faut néanmoins que le médecin du passager communique avec le personnel médical de la ligne aérienne. Mis à part quelques exceptions, vous devrez vous procurer l'oxygène après de la ligne aérienne.

Le service ne sera offert qu'à bord de l'avion et vous devrez prendre les arrangements, à vos frais, pour obtenir le même service à toutes les aéroports, avant le départ, lors des correspondances et une fois arrivé à destination. Vous pouvez obtenir plus de renseignements relativement à de tels arrangements auprès du personnel de la ligne aérienne ainsi que de votre fournisseur d'oxygène. ♦

## VOYAGER EN TOUTE QUIÉTUDE

par Chris Stark

**Les fournisseurs de services de transport** sont conscients du fait que chaque passager qui a vécu une mauvaise expérience la relatera sans doute à au moins dix autres voyageurs éventuels. Ils savent également qu'il faut vivre plus d'une trentaine de bonnes expériences avant d'oublier une seule mésaventure. Voilà pourquoi on a mis en place des services visant à vous permettre d'effectuer un voyage agréable. Il faut donc en tirer profit pour vous joindre au club des clients satisfaits.

Par exemple, les lignes aériennes qualifient de bon service à la clientèle le fait de prêter assistance aux passagers lorsqu'ils se rendent du comptoir d'enregistrement à la porte d'embarquement, ou lors des vols de correspondance. Aider les passagers à ranger les aides à la mobilité, telles que les cannes et les marchettes, est une pratique courante de nos jours dans le réseau des transports de compétence fédéral, c'est à dire les services aériens et ferroviaires. Si on le leur demande, les employés vous





## AVANT DE FAIRE VOS VALISES

**Plusieurs aéroports** au Canada fournissent des renseignements utiles aux passagers. Par exemple, les renseignements suivants proviennent du site Web de l'aéroport international

d'Ottawa à l'adresse :

<http://www.ottawa-airport.com>. Les

sites Web d'autres aéroports canadiens sont accessibles par l'entremise du lien

« Aéroports membres » du site du

Conseil des aéroports du Canada à

l'adresse : <http://www.cacairports.ca/>.

De plus, la plupart des aéroports

canadiens disposent de services

téléphoniques permettant aux

voyageurs d'obtenir de l'information

et de l'assistance.

Il est interdit de transporter des allumettes et des briquets dans les bagages car ils pourraient s'enflammer par friction. Vous seriez surpris à quel point certains articles qui semblent à prime abord inoffensifs deviennent dangereux à bord d'un avion. Vous pouvez assurer la sécurité

**REMARQUE :** La liste des matières dangereuses n'est pas exhaustive. Le transport de telles substances à bord d'un avion constitue une offense et la personne qui la commet est passible d'une peine. Consultez votre ligne aérienne afin d'obtenir d'autres détails. ♦

rite du transport aérien en observant quelques règles de base. Un avion n'est pas une automobile. Pendant un vol, les variations de température et la pression de l'air peuvent créer des fuites ou faire en sorte qu'un produit s'enflamme. Les articles ménagers et les produits industriels tels que les agents de blanchiment, les nettoyeurs de tuyaux, plusieurs aérosols, le mercure et les solvants contiennent des produits chimiques nocifs qui peuvent dégager des vapeurs toxiques et corrosives.

L'Office des transports du Canada a un mandat social très important : veiller à ce que les Canadiens et Canadiennes aient accès aux modes de transport de compétence fédérale (transports aérien, ferroviaire et maritime et transport par autocars extraprovinciaux) sans être confrontés à des obstacles abusifs à leur mobilité.



## CONSEILS D'UN PASSAGER

**La première chose** à faire en voyage consiste à se renseigner sur les services disponibles. Je me souviens du temps où je pouvais à peine marcher en raison d'un cas sévère d'arthrite et d'embonpoint. J'avais ma fierté et je désirais garder mon autonomie. Or, un jour, j'ai dû assister à une réunion ayant lieu à Atlanta. Il m'a fallu prendre l'avion depuis la côte ouest en passant par Toronto pour m'y rendre. J'ai presque tout annulé, mais après avoir écouté les conseils d'une amie qui avait beaucoup voyagé, j'ai décidé de m'aventurer. Cette amie et l'agent de voyages ont conclu des arrangements pour que je puisse me sentir privilégié.

- d'aujourd'hui auront des incidences importantes sur les générations futures;
- encourager tous les segments de la société à être réceptifs à une population diverse et vieillissante dans un monde qui évolue rapidement;
- créer des conditions favorables au développement de produits, de technologies et de services à l'intention des aînés.

En effet, j'ai eu droit à tous les égards. Après avoir pris sans problème les vols de correspondance grâce à l'assistance professionnelle qui m'était offerte, j'ai pu passer aux douanes avec autant de facilité. Et de plus, la voiture de location avait été stationnée près de la gare, à une minute de marche. Il est donc utile de s'informer des services fournis aux passagers si l'on veut voyager facilement et en toute quiétude. N'hésitez pas à demander l'aide dont vous avez besoin. ♦

**Russ Hammond**  
*La Voix — Le réseau canadien des aînés*

Pour obtenir plus de renseignements sur la participation du Canada à l'ALPA, veuillez communiquer avec :

Division du vieillissement et des aînés  
Santé Canada  
Édifice Jeanne-Mance, 8e étage  
Indice de l'adresse : 1908A1  
Ottawa (Ontario) K1A 1B4  
Téléphone : 1-800-355-4955  
Télécopieur : (613) 957-1176  
Site Web : <http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines>  
Courrier électronique : [seniors@hc-sc.gc.ca](mailto:seniors@hc-sc.gc.ca) ♦



# LE CANADA CÉLÈBRE L'ANNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES ÂGÉES (AIPA)

*Le Canada, une société pour tous les âges*



Le thème du Canada dans le cadre de l'AIPA est « Le Canada, une société pour tous les âges ». Il a été proposé par des représentants des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral en consultation avec des personnes âgées et des organisations d'âinés. Le thème souligne l'importance de la coopération et du dialogue entre les générations sur les questions touchant les âinés, la nécessité d'obtenir leur apport lors de la prise de décisions et la reconnaissance du fait qu'ils jouent un rôle important et bénéfique au sein de la société canadienne.

- accroître la compréhension, l'harmonie et l'entraide entre les générations;
- reconnaître davantage les contributions des âinés à l'égard de la famille, de la communauté et du pays;
- permettre aux Canadiens et Canadiennes de mieux comprendre comment les décisions et les choix personnels et collectifs

**La participation du Canada à l'Année internationale des personnes âgées vise à favoriser le Canada dans son ensemble en donnant l'heure juste au sujet du vieillissement, en atténuant la peur de vieillir et en présentant à toutes les générations une image plus réaliste du vieillissement. L'AIPA offre également l'occasion aux Canadiens et Canadiennes de reconnaître les talents, le dynamisme, les expériences et les contributions sociales des âinés et d'en tirer profit. En favorisant une plus grande connaissance des âinés et une meilleure compréhension et appréciation de leur rôle dans la société, l'AIPA permet de bâtir un Canada meilleur pour tous les citoyens, quel que soit leur âge.**





tous nos programmes d'accessibilité afin de veiller à ce qu'ils tiennent compte des besoins des aînés.

À titre d'exemple, les codes de pratiques et la réglementation adoptés par l'Office, avec l'appui de l'industrie des transports et des consommateurs, sont le fruit de la nécessité d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience.

La majorité des aînés n'ont jamais eu à relever les défis d'ordre fonctionnel qu'on associe normalement à une déficience. Ils ne se perçoivent donc pas nécessairement comme des personnes ayant une déficience. Le processus du vieillissement mène souvent à des limitations fonctionnelles qu'on définit comme des déficiences. Il n'est toutefois pas nécessaire de se percevoir comme ayant une déficience pour profiter des avantages que procurent les services. Je vous encourage tous et toutes à vous renseigner sur les services qu'offrent les transporteurs aériens, les transporteurs ferroviaires et les exploitants de traversiers. Ils ont été mis en place afin d'accroître l'accessibilité aux voyages pour les Canadiens et Canadiennes dans une « société pour tous les âges ».



Marian Robson

Cette croissance démographique aura des incidences sur les familles et la communauté, et elle modifiera le tissu économique, social et culturel de notre pays. L'ALPA offre l'occasion aux Canadiens et Canadiennes de réfléchir à ces changements à venir et aux solutions que nous pouvons proposer en tant que société.

L'ALPA, soit de bâtir un Canada meilleur pour les citoyens de tous âges, en tenant compte des besoins de chacun. Lorsque dans l'industrie du tourisme on reconnaît le marché potentiel que représentent les personnes ayant besoin de divers services, et lorsqu'on offre ces services aux aînés qui voyagent, la situation financière d'une entreprise ne peut que mieux s'entretenir. L'Alberta Hotel Association a fait savoir par exemple que les aînés disposent de revenus disponibles supérieurs à tout autre segment de la population.

Le présent numéro de On va de l'avant fait le point sur les aînés canadiens et leurs besoins lorsqu'ils voyagent. Il s'agit d'une initiative parmi d'autres prises par l'Office des transports du Canada dans le cadre de l'ALPA. Nous avons également entrepris l'examen de







*Suite de la page 1*

prendre l'autobus, le train ou l'avion : il leur est difficile de se déplacer dans les gares ou les aéroports et elles ont du mal à entendre les annonces et à prendre place à bord. Il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine. Les aînées qui utilisent des appareils d'aide fonctionnelle comme les fauteuils roulants font également face à divers obstacles dans leur communauté.

En tenant compte de ces lacunes, on doit, à mon avis, se pencher sur les besoins des aînées lorsqu'ils voyagent. Nous devons veiller à ce que les services de transport permettent de maintenir la qualité de vie à laquelle nous nous attendrons au fil des années. Le besoin se fait de plus en plus pressant car, au cours des prochaines générations, l'espérance de vie

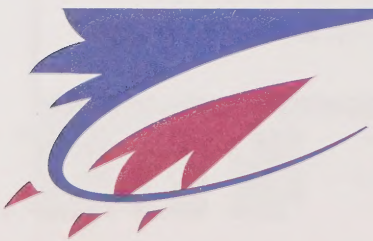
moyenne à l'échelle planétaire augmentera d'environ 20 ans. Parallèlement, la proportion de personnes aînées (soit les personnes d'au moins 60 ans selon la définition des Nations Unies) passera de une sur quatorze à une sur quatre. Consciente de cette situation, l'Assemblée générale des Nations Unies a déclaré l'année 1999, Année internationale des personnes âgées (AIPA), et ce, dans le but de promouvoir la sensibilisation internationale au rôle important des aînées dans la société et au besoin de susciter le respect entre les générations et d'obtenir leur appui. L'AIPA doit plus particulièrement être célébrée au Canada, car il compte parmi les pays où le nombre d'aînées croît le plus rapidement. À l'heure actuelle, les aînées constituent 12 p. 100 de la population. D'ici l'an 2041, ce pourcentage atteindra 23 p. 100.

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour nous faire part de vos idées et de vos commentaires, ou pour obtenir de plus amples renseignements ou d'autre publications de l'Office, veuillez communiquer avec nous au :  
Direction des transports accessibles,  
Office des transports du Canada,  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

**Voice:** (819) 997-6828  
**TTY:** (819) 953-9705  
**Fax:** (819) 953-6019  
**Internet:** [www.cta-otc.gc.ca](http://www.cta-otc.gc.ca)





Été 1999

# ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

à l'intérieur

## LE TRANSPORT POUR TOUS

par Marian Robson, présidente de  
l'Office des transports du Canada

**A** fur et à mesure que la population canadienne vieillit, le nombre de voyageurs ayant une déficience augmente. Cette situation a des incidences considérables sur le mode de vie et les rapports sociaux des aînés canadiens.

La Division du vieillissement et des aînés ainsi que le Conseil consultatif national sur le troisième âge ont abordé cette question dans un numéro spécial de leur bulletin *Expression* (vol. 11, no 1) :

Les problèmes de transport les plus fréquents sont dus à la difficulté qu'ont les gens à monter et à descendre des véhicules, à se tenir debout dans un autobus en mouvement, à se rendre à l'arrêt et à y attendre. Pire encore, plusieurs aînées ayant un handicap n'ont ni service de transport en commun, ni service de minibus adaptés.

En outre, nombreuses sont les personnes ayant un handicap qui ne peuvent faire de longs voyages. Parmi celles qui le peuvent, certaines éprouvent des difficultés lorsqu'elles doivent

*Suivre à la page 2*

Le Canada célèbre

l'Année internationale

des personnes âgées  
(ALPA) . . . . . 4

Conseils d'un  
passager . . . . . 5

Avant de faire vos  
valises . . . . . 6

Besoin d'oxygène en  
voyage . . . . . 7

Voyager en toute  
quiétude . . . . . 7

Politiques +  
Technologie + Aînés  
= Mobilité . . . . . 9

L'auto-identification  
fait toute la



Office des transports du Canada  
Canadian Transportation Agency

Canada